

ATTADAMOUNE MICRO - FINANCE



التمويل الأصغر

التضامن

⦿++⦿E⦿C⦿∞|

⦿⌘QH ⋈∧O∞⦿|

Performance Sociale

Rapport trimestriel - Décembre 2023

Direction performance sociale

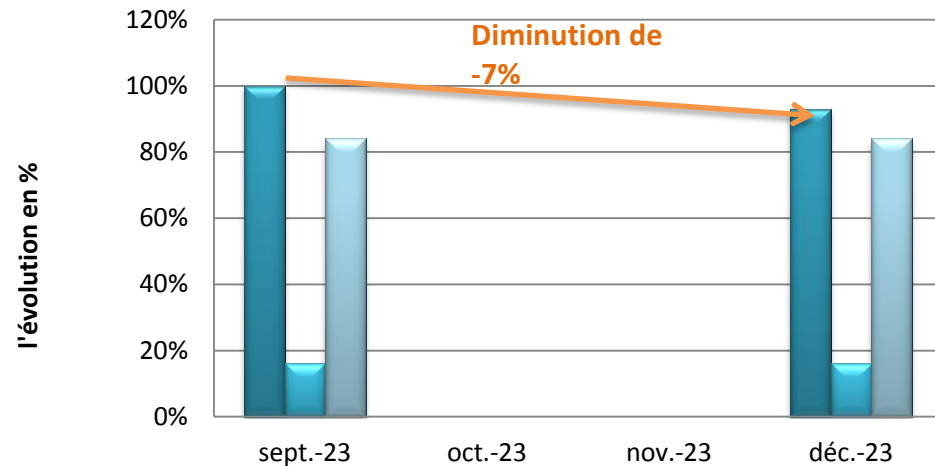
| | | mars-23 | juin-23 | sept-23 | POIDS | déc-23 | POIDS | évolution % |
|---------|--------------------------|---------|---------|---------|-------|--------|-------|-------------|
| | nombre total des clients | 10558 | 10960 | 10934 | 100% | 10174 | | -7% |
| genre | clientes femmes | 6083 | 6273 | 6251 | 57% | 5919 | 58% | -5% |
| | clients homme | 4475 | 4673 | 4683 | 43% | 4255 | 42% | -9% |
| age | mois de 35 ans | 2633 | 2976 | 2718 | 25% | 2620 | 26% | -4% |
| | plus de 60 ans | 1442 | 1287 | 1442 | 13% | 1382 | 14% | -4% |
| zone | rural | 1705 | 1736 | 1721 | 16% | 1611 | 16% | -6% |
| | urbain | 8853 | 9185 | 9213 | 84% | 8563 | 84% | -7% |
| produit | client PS | 922 | 942 | 911 | 8% | 793 | 8% | -13% |
| | Client PI | 8906 | 9341 | 9350 | 86% | 8621 | 85% | -8% |
| | Fidélisation | 2629 | 1899 | 2759 | 25% | 2418 | 24% | -12% |
| | logement | 195 | 204 | 190 | 2% | 175 | 2% | -8% |
| | TPE Formel | 27 | 31 | 61 | 1% | 57 | 1% | -7% |
| | Cooperative | 12 | 13 | 26 | 0,2% | 28 | 0,3% | 8% |
| | P.Profilé | 497 | 527 | 482 | 4% | 500 | 5% | 4% |

Nombre de clients

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE

L'analyse de la fluctuation du nombre des clients en 2023

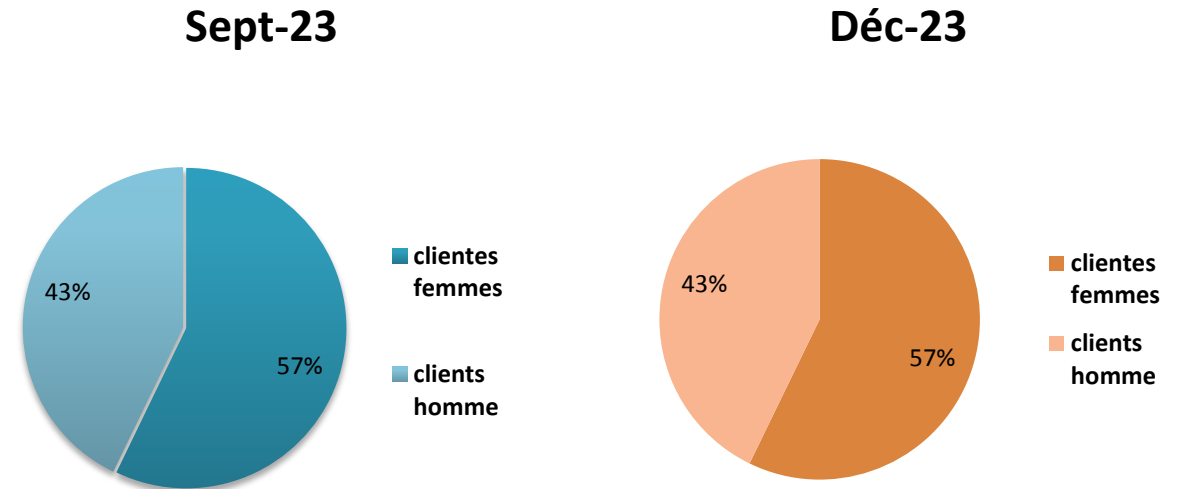
Evolution du Nombre CLT par zone



| | sept.-23 | déc.-23 |
|----------------------------|----------|---------|
| ■ nombre total des clients | 100% | 93% |
| ■ rural | 16% | 16% |
| ■ urbain | 84% | 84% |

- **Diminution** du nombre de client de **7%**, en passant de **10934 en septembre 2023** à **10174 en décembre 2023**.
- Le nombre des clients issu du rural a **connu une diminution de 6%** par rapport à septembre et représente **16%** des clients d'ATADAMOUNE, contre **84%** des clients urbains dont le nombre a **déminué de 7%**.

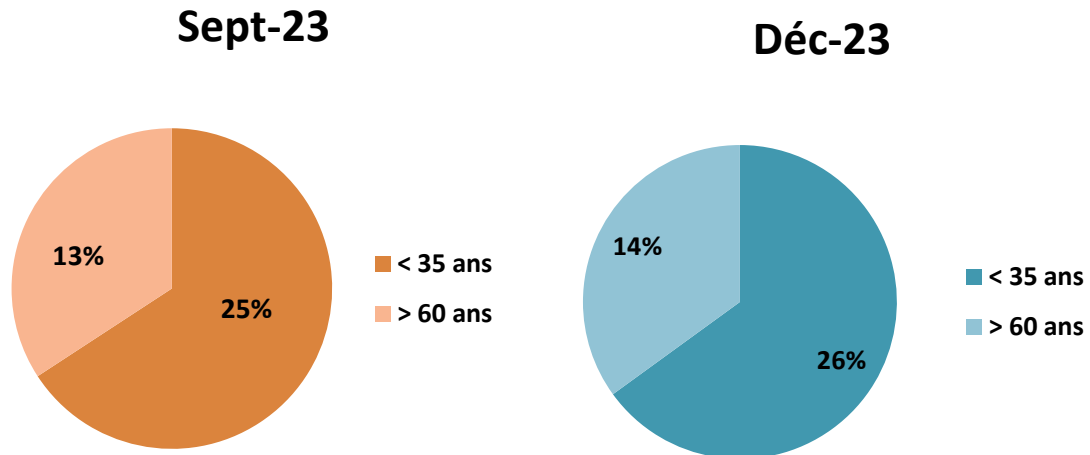
Le nombre des clients par genre



- Le nombre des clientes femmes a connu **une diminution de 5%**, en décembre 2023 par rapport à septembre 2023.
- Le nombre des clients hommes a connu **une diminution de 9%**, en décembre 2023 par rapport à septembre 2023.

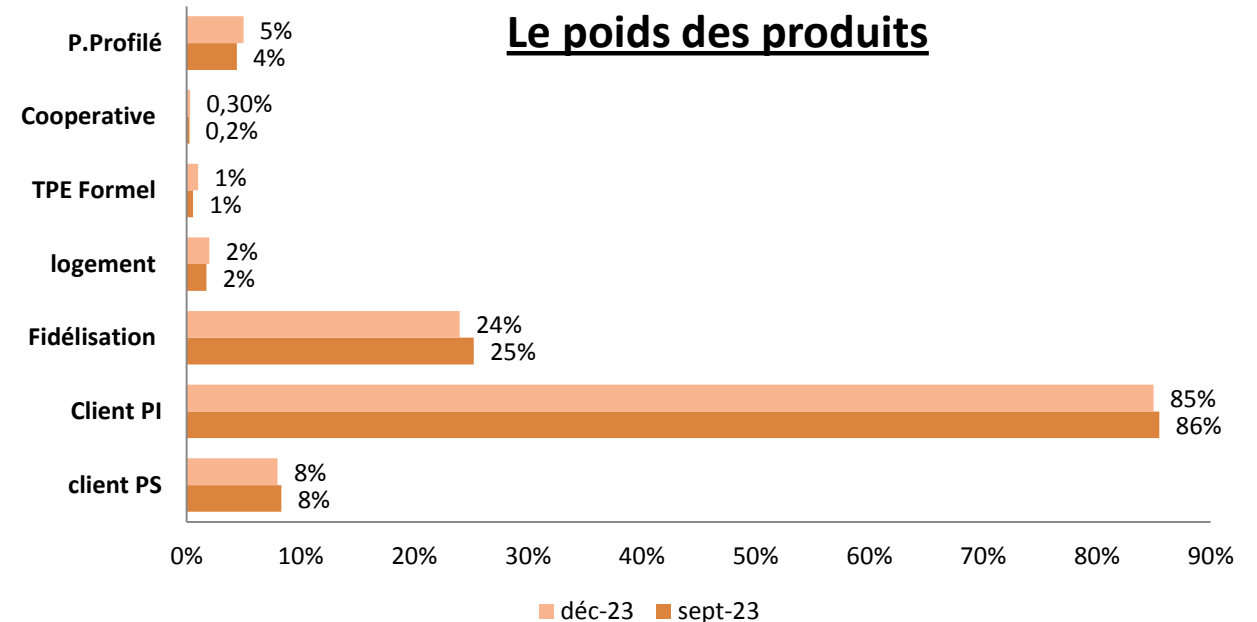
L'analyse de la fluctuation du nombre des clients en 2023

Le nombre de clients par tranche d'âge



- Le nombre des clients âgés de <35ans a **diminué de 4%** avec un poids de **26%**, tandis que le nombre des clients âgés de +60ans représentent **14%** avec **une baisse de 4%** en décembre 2023.

Le poids des produits



- Les clients du produit Individuel Investissement constituent une majorité du portefeuille, ils représentent **85%** avec **une diminution de 8%**.
- Les clients du produit solidaire représentent 8% de nos clients avec une diminution de cette population de **13%** depuis décembre 2023.
- Les bénéficiaires des produits de fidélisation « NOUJOURNE ATTADAMOUNE » représentent **24%** de nos clients avec **une baisse de 12%** par rapport à Septembre 2023.
- les clients du produit logement représentent **2%** de nos clients avec **une baisse de 8%** par rapport à septembre 2023
- Le nombre des clients bénéficiaires des produits profilés a **évolué de 4 points** avec un poids **de 5%** du portefeuille client.
- Le nombre des bénéficiaires du produit coopérative a passé de **26** en septembre 2023 à **28** en décembre 2023; une augmentation de 8% et celui des TPE a passé de **61** à **57** soit une **diminution de 7%**.

| | | sept-23 | POIDS | déc-23 | POIDS | Evolution |
|---------|-----------------------|---------|-------|--------|-------|-----------|
| | ENCOURS TOTAL EN KMAD | 100421 | 100% | 95904 | | -4% |
| genre | clientes femmes | 57039 | 57% | 54861 | 57% | -4% |
| | clients homme | 43382 | 43% | 41043 | 43% | -5% |
| age | mois de 35 ans | 22364 | 22% | 22462 | 23% | 0.4% |
| | plus de 60 ans | 13742 | 14% | 13589 | 14% | -1% |
| zone | rural | 17902 | 18% | 17489 | 18% | -2% |
| | urbain | 82519 | 82% | 78414 | 82% | -5% |
| produit | client PS | 7858 | 8% | 6243 | 7% | -21% |
| | Client PI | 83116 | 83% | 76869 | 80% | -8% |
| | Fidélisation | 30971 | 31% | 26368 | 27% | -15% |
| | logement | 1583 | 2% | 1625 | 2% | 3% |
| | TPE Formel | 1571 | 2% | 1813 | 2% | 15% |
| | Cooperative | 993 | 1% | 1140 | 1% | 15% |
| | P.Profilé | 7854 | 8% | 8239 | 9% | 5% |

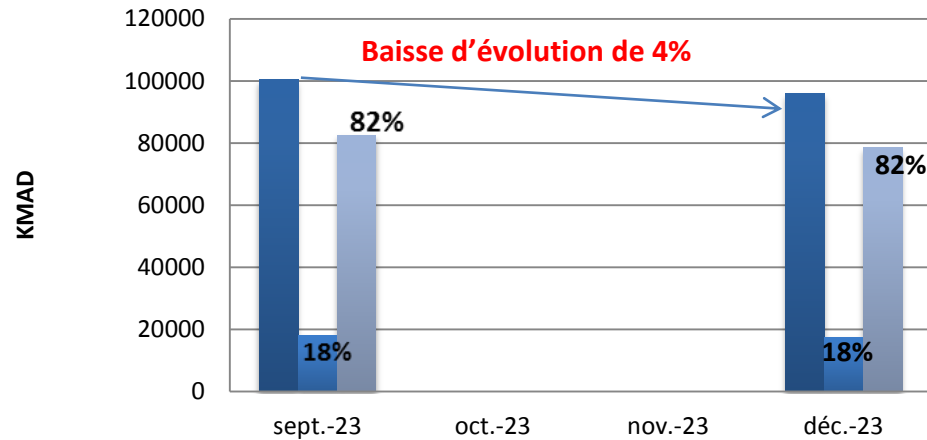


Encours clients

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE

L'analyse de la fluctuation du nombre des clients en 2023

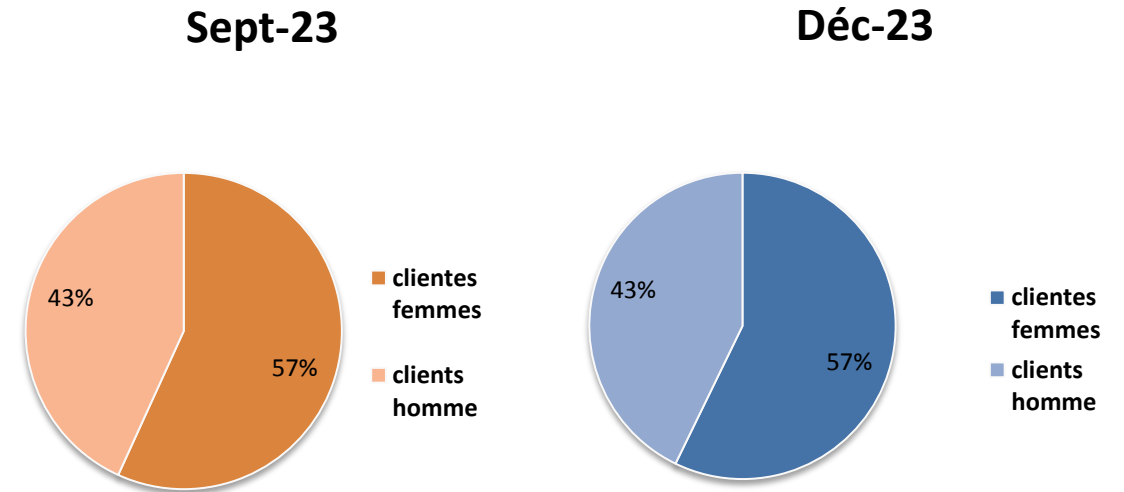
Encours par zone



| | sept.-23 | déc.-23 |
|-----------------|----------|---------|
| ■ ENCOURS TOTAL | 100421 | 95904 |
| ■ rural | 17902 | 17489 |
| ■ urbain | 82519 | 78414 |

- L'encours global a connu **une baisse de 4%** en passant de **100421KMAD** à **95904KMAD** par rapport à septembre 2023.
- L'encours octroyé au client ruraux a connu **une diminution de 2%** en décembre par rapport à septembre et représente **18%** de l'encours global, contre **82%** des clients urbains qui a baissé de **5%**.

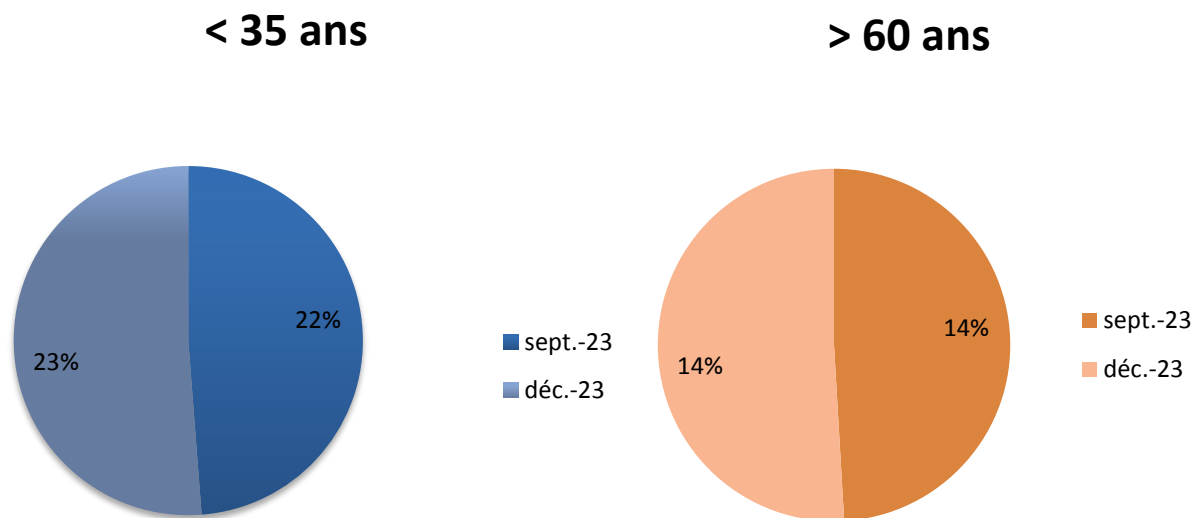
Encours par genre



- L'encours octroyé aux femmes a **diminué de 4%** et représente actuellement **57%** de l'encours global. Ainsi que celui octroyé aux hommes qui a aussi **baissé de 5%** par rapport à septembre 2023 et il représente **43%** de l'encours global.

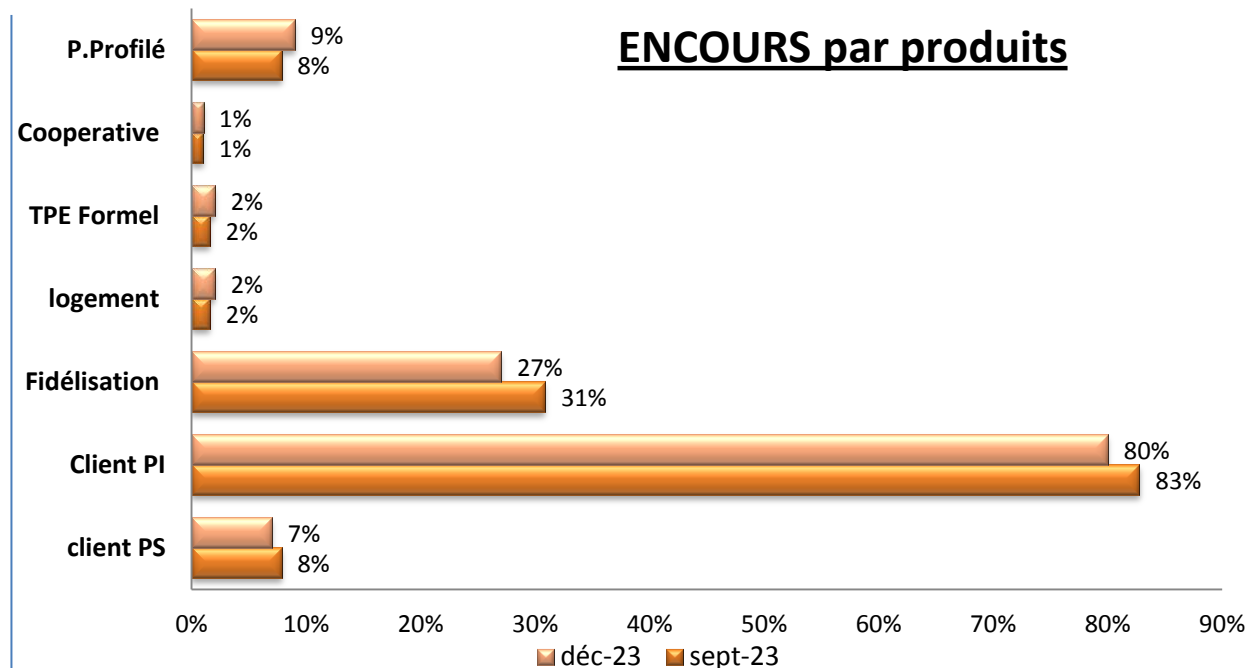
L'analyse de la fluctuation du nombre des clients en 2023

ENCOURS par tranche d'âge



- L'encours des clients ayant +60 ans représente **14 %**, avec **une diminution de 1%** en décembre 2023 par rapport à septembre, contre un encours des jeunes ayant -35 ans qui a connu une **augmenté légère de 0.4%** en représentant **23%** de l'encours global.

ENCOURS par produits

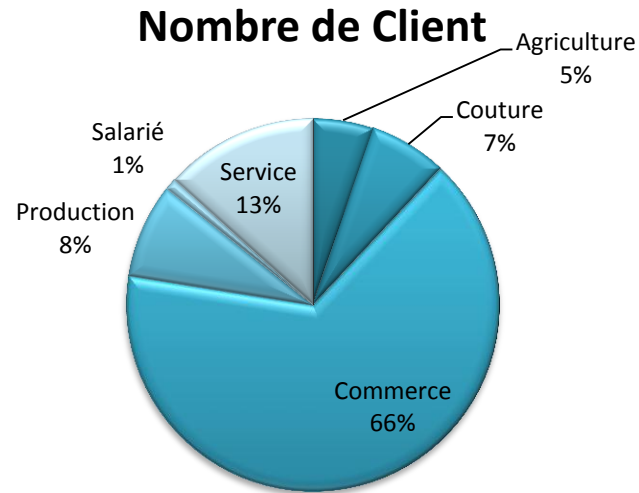


- Forte concentration de l'encours affecté au produit individuel avec un taux de **80%** et **une baisse de 8%** par rapport à septembre 2023.
- L'encours affecté aux produits de fidélisation (NOUJOUUNE ATTADAMOUNE) représente **27%** de l'encours global avec **une baisse de 15%**.
- L'encours du produit solidaire constitue **7%** de l'encours global avec **une diminution de 21%**.
- l'encours des produits profilé représente **9%** de l'encours global avec **une augmentation de 5%**.
- L'encours des produits de logement, TPE et coopérative ne représentent que **2%** de l'encours global.

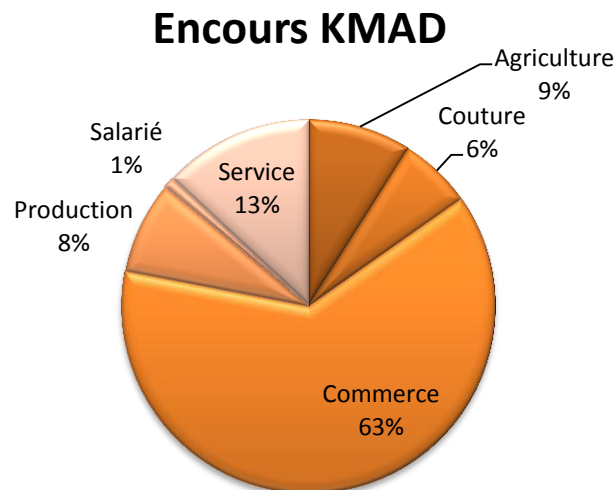
Concentration par secteur d'activité; encours moyen et PAR

| Activités | Nbr Client | Encours KMAD | Poids | PAR 30 (encours) | % PAR30 / encours Produit |
|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------------|------------------------------|
| Agriculture | 533 | 8495 | 9% | 191 | 2% |
| Couture | 681 | 6044 | 6% | 176 | 3% |
| Commerce | 6660 | 60144 | 63% | 1877 | 3% |
| Production | 831 | 7736 | 8% | 301 | 4% |
| Salarié | 105 | 893 | 1% | 51 | 6% |
| Service | 1364 | 12589 | 13% | 530 | 4% |
| TOTAL | 10174 | 95904 | 100% | 3126 | 3% |

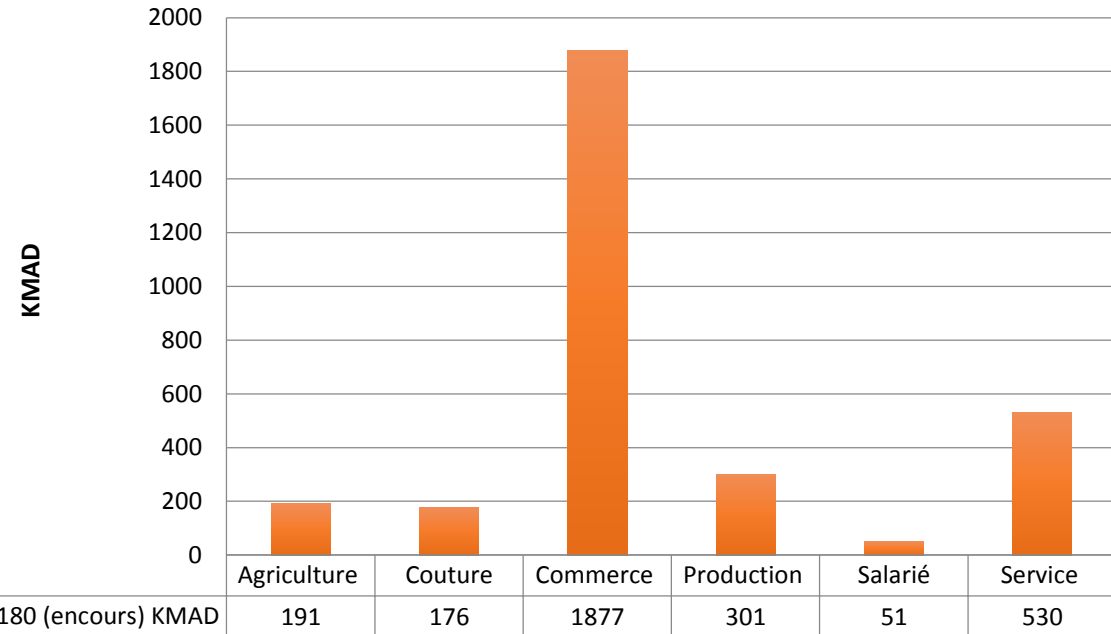
Analyse du portefeuille à risque par secteur d'activités



- Le nombre des clients et les encours octroyés au secteur commercial représente la majorité du portefeuille .



PAR 30-180 (encours) KMAD



- Les activités du **secteur commercial** représentent le plus de risque vu qu'elles enregistrent un montant de **1 877MAD** en termes de PAR.
- Les activités de **service** prennent la 2ème place à savoir **530MAD**

Poids du portefeuille à risque par segments

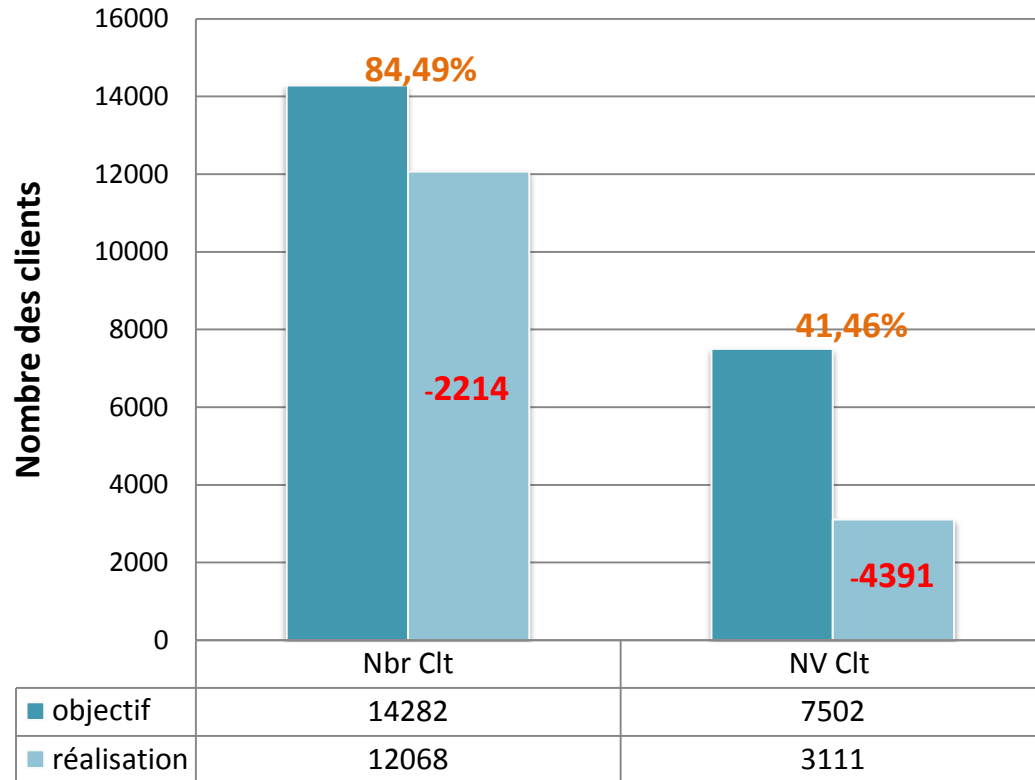
| | | | PAR 30 / Encours globale | PAR 30/ Encours produit |
|-----------|---------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|
| client | genre | Femmes | 1% | 3% |
| | | Homme | 2% | 4% |
| | age | < 35 ans | 1% | 5% |
| | | Entre 35 et 60 ans | 2% | 3% |
| | | <60 ans | 0,40% | 3% |
| | zone | rural | 1% | 4% |
| | | urbain | 3% | 3% |
| | produit | client PS | 0.28% | 5% |
| | | Client PI | 3% | 3% |
| | | Fidélisation | 1% | 3% |
| | | logement | 0.07% | 4% |
| | | TPE Formel | 0% | 0,20% |
| | | Coopérative | 0.06% | 5% |
| | | P. Profilé | 0.22% | 3% |
| | Cycles | Cycle 1-2 | 1.8% | 4% |
| Cycle 3-5 | | 1% | 3% | |
| 6 et plus | | 0,40% | 2% | |

L'analyse du PAR sur l'encours des segments analysés montre que:

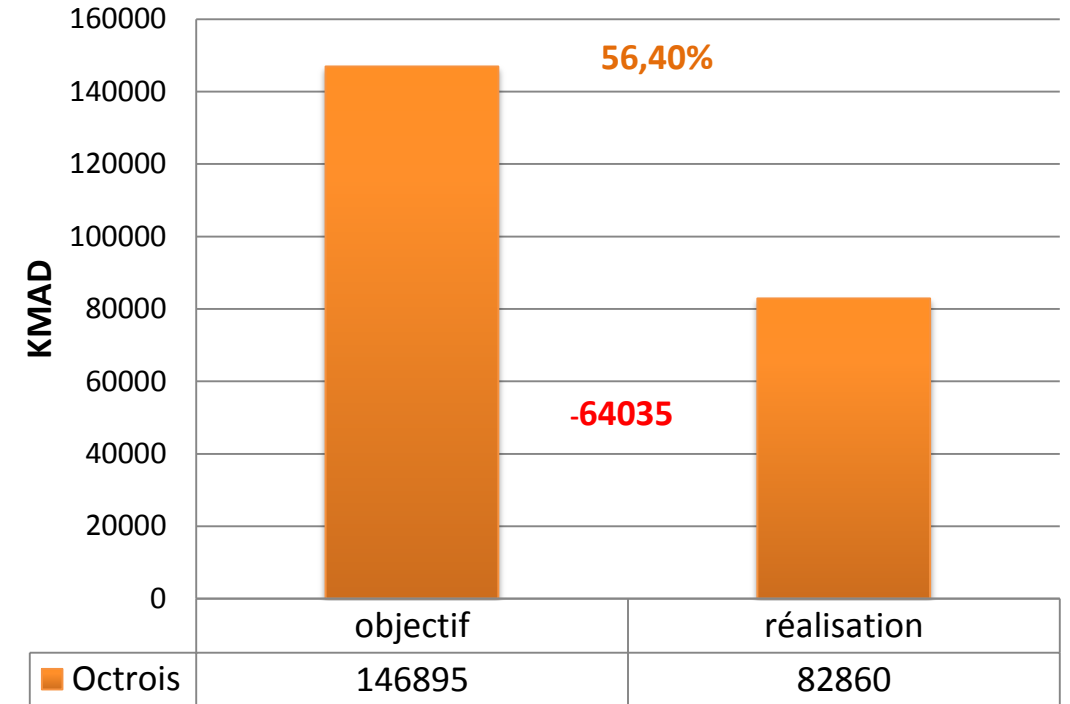
- Sur l'encours du produit les crédits affectés au rural sont plus exposés à l'impayé
- Les crédits affectés aux clients de - 35 ans sont plus exposés au risque d'impayé; avec un PAR 30 sur l'encours du segment de **5%**.
- Les octrois relatifs au produit solidaire affichent un taux le plus élevé par rapport aux autres produits tenant compte de son encours .
- L'analyse du PAR démontre que le risque est plus concentré lors de la **1ère étape** de l'expérience client.

Comparaison des objectifs par rapport aux réalisations

Les réalisations par rapport aux objectifs



Octrois



- Le rapport d'activité du mois décembre 2023, ressorte la réalisation cumulée de **84,49%** des objectifs en termes de nombre client , **41,46%** de nouveau client et **56,40%** d'octroi.

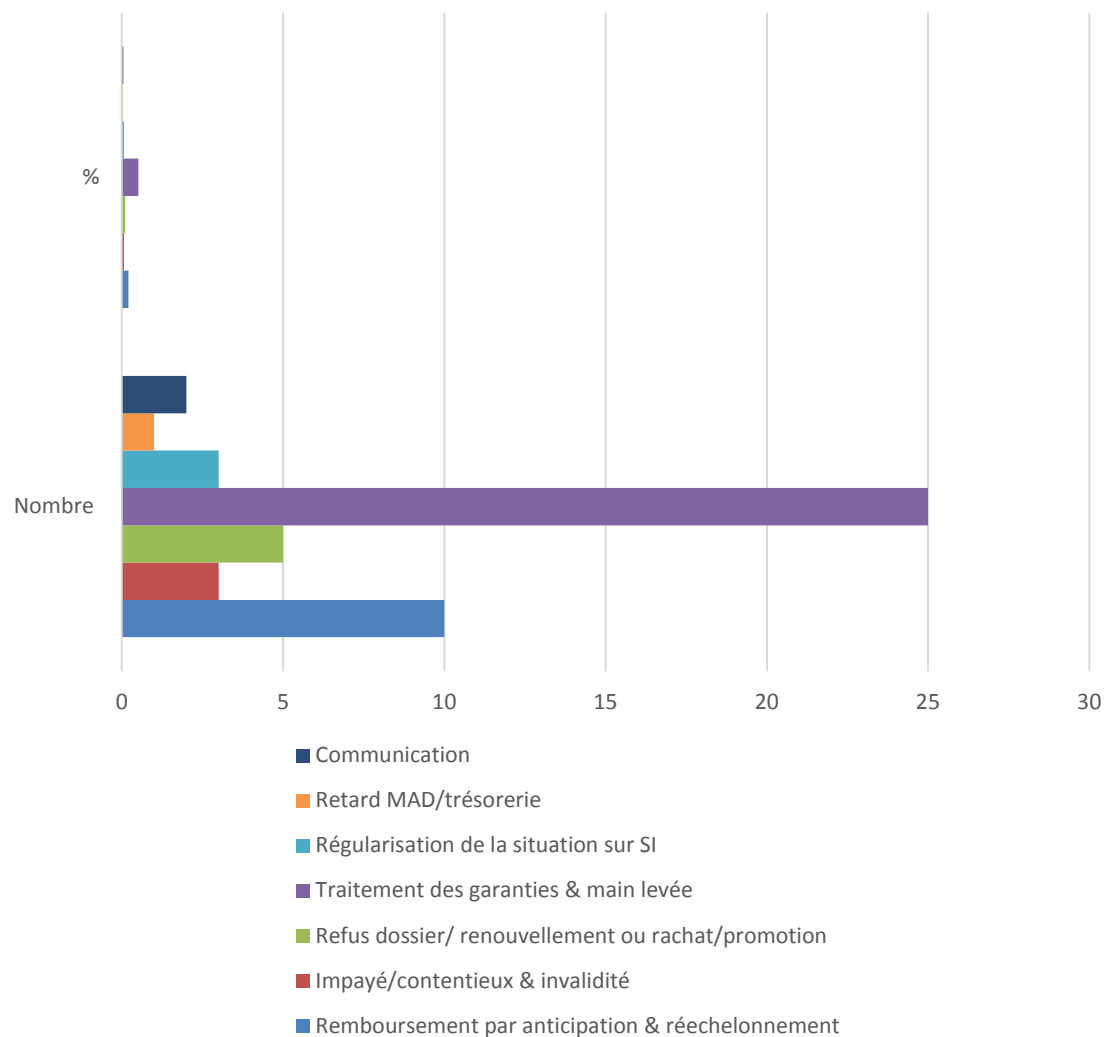
Nos chiffres/secteur

La comparaison de nos chiffres avec ce qui enregistre le secteur au Maroc , selon le TDR de secteur affichés par le CMS en décembre 2023, ressorte ce qui suit:

- ❑ L'encours /client est au-dessous de celui du secteur qui est de **11 KMD** alors que celui de ATTADAMOUNE MF est **9,4 KMD**.
- ❑ l'encours /salarié du réseau ATTADAMOUNE MF est au-dessous de ce qui enregistre par le secteur ; soit **521 KMAD** réalisé contre **1 298 KMAD** affiché dans le secteur .
- ❑ Le nombre de client par salarié de Réseau est inférieur à celui enregistré dans le secteur soit **54** client (e)s par salarié de réseau chez ATTADAMOUNE MF contre **115** enregistré dans le secteur.

| | ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE déc-23 | Secteur dec-23 | Poids |
|-----------------------------|--|-------------------|-------|
| Salarié | 206 | 7495 | 3% |
| Salarié réseau | 184 | 6652 | 3% |
| Salarié siège | 41 | 843 | 5% |
| Encours KMAD | 95 900 | 8 634 000 | 1,11% |
| Nbr CLT | 10174 | 767 900 | 1,32% |
| Nbre Clt/ salarié réseau | 54 | 115 | |
| Encours/client | 9 400 | 11 000 | |
| Encours/salarié réseau | 521 000 | 1 298 000 | |
| Client solidaire | 793 | 169 234 | 0,5% |
| Client individuel | 8621 | 559 291 | 1,5% |
| Client rural | 1 611 | 270 758 | 0,6% |

Titre du graphique



Traitement des réclamations

En 2023 le service de gestion de la relation client a traité 49 réclamations; réparti comme suit:

| Typologie de demande | Nombre | % |
|---|--------|--------|
| Remboursement par anticipation & rééchelonnement | 10 | 20,41% |
| Impayé/contentieux & invalidité | 3 | 6,12% |
| Refus dossier/ renouvellement ou rachat/promotion | 5 | 10,20% |
| Traitement des garanties & main levée | 25 | 51,02% |
| Régularisation de la situation dans le SI | 3 | 6,12% |
| Retard MAD/trésorerie | 1 | 2,04% |
| Communication | 2 | 4,08% |
| | 49 | 100% |

